



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุกรรมการคณะกรรมการบริหารจัดการ ถึง ประธาน คณะกรรมการการบริหารจัดการ
เรื่อง ร้องเรียน เรื่อง ร้องเรียน ในภาพรวม
เลขที่ วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.กระสัง ประจำปีไตรมาส ๒ /๒๕๖๒
เรียน ประธานคณะกรรมการการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

ด้วย คณะกรรมการการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียน สถานะไตรมาสที่ ๒ ระหว่าง เดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึง มิถุนายน ๒๕๖๒ ผ่านระบบ e-one portal, ผ่านหน่วยราชการ และหน่วยงาน กฟภ. นั้น
กฟส.กระสังได้ตรวจแล้วดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียน	จำนวน	-	เรื่อง
๒. ข้อเสนอแนะ	จำนวน	-	เรื่อง
๓. ชื่นชม	จำนวน	-	เรื่อง
๔. แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	-	เรื่อง
๕. ร้องขอ	จำนวน	-	เรื่อง

โดยสามารถตอบชี้แจง และปิดข้อร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รายละเอียดเพิ่มเติมแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิพัฒน์ อินทร์ชัย)

เลขานุการ

คณะกรรมการการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการโปร่งใสฯ

-เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายมนู ใจตรงสัตย์)

ผจก.กฟส.กระสัง

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.สาขา กระสัง
ประจำไตรมาส ๒ /๒๕๖๑.

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่าว่าไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	ผวก./สนง. ๑๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สตง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-								-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	-	-	-	
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม		-	-	-

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน



(นายพิพัฒน์ อินทร์ชัย) ผู้จัดทำรายงาน

...../...../.....



(นายมนู ใจตรงสัตย์) ผจก.

...../...../.....

ที่ด.๓ กสง.

เรียน ผจก.กฟผ.บร.

-เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายมนู ใจตรงสัตย์)

ผจก.กฟผ.กระสัง

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)